



COMUNE DI MONTERIGGIONI

RISULTATI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

ANNO 2018

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI DEMOGRAFICI – 2018

Il Questionario di customer satisfaction relativo ai Servizi Demografici è stato inserito nel sito istituzionale del Comune di Monteriggioni nella sezione Sondaggi e Questionari dal 12.10.2018 al 31.12.2018.

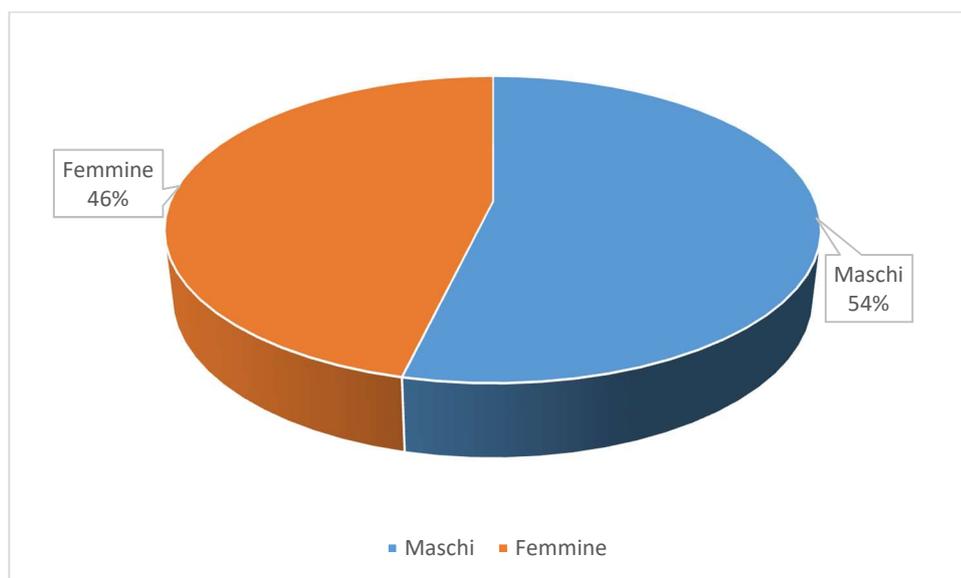
Utilizzando gli elenchi degli indirizzi di posta elettronica dei cittadini residenti in possesso degli Uffici Demografici sono stati inviate circa 1400 mail con allegato il questionario.

Infine lo stesso è stato proposto in forma cartacea direttamente presso gli uffici

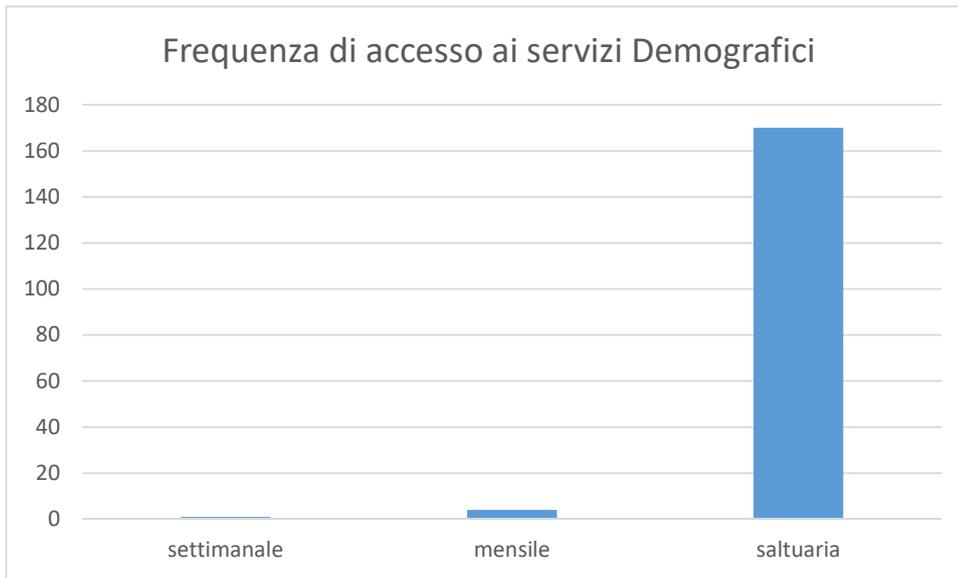
E' stata garantito che la compilazione fosse totalmente in forma anonima e senza nessun tipo di filtro sui commenti degli utenti.

Le Persone che hanno risposto al questionario sono state 170 a fronte di 1435 cittadini contattati via mail ai quali era stato chiesto di partecipare alla survey, la media quindi di risposta si aggira intorno al 11.84%. I questionari cartacei pervenuti risultano essere invece soltanto 5.

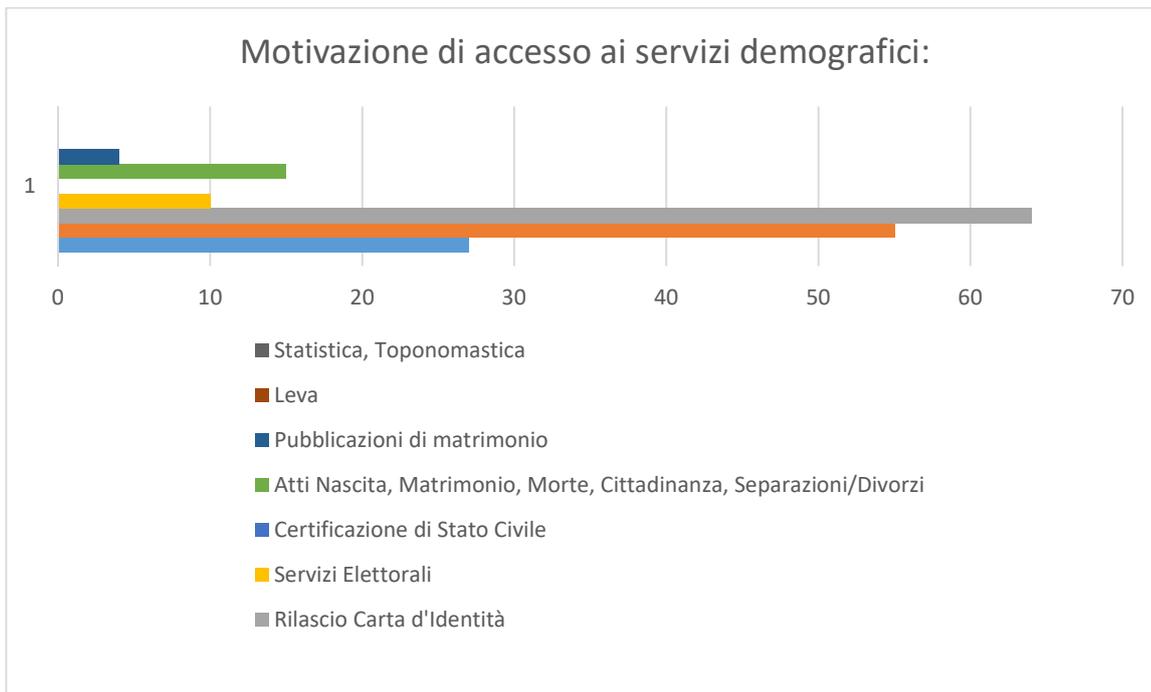
RISULTATI



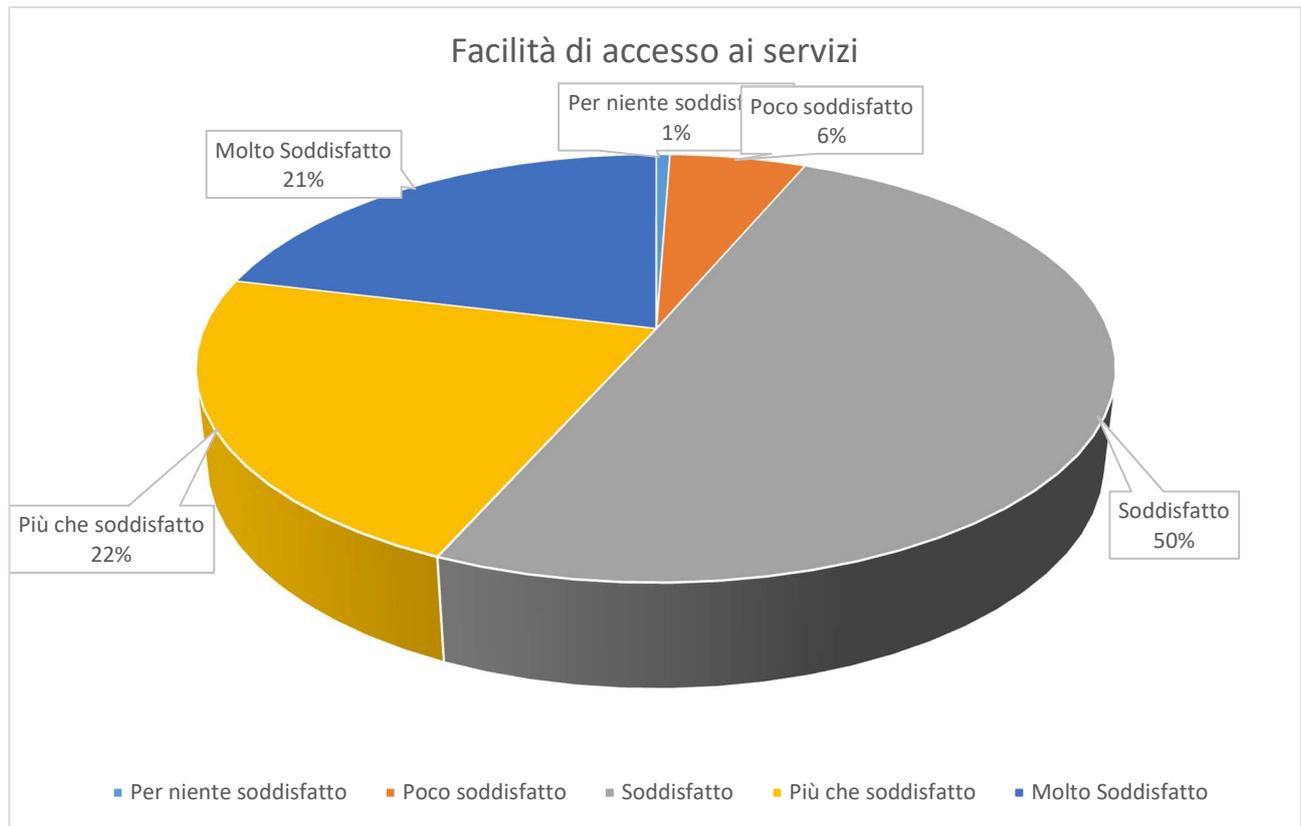
Frequenza di accesso ai servizi Demografici



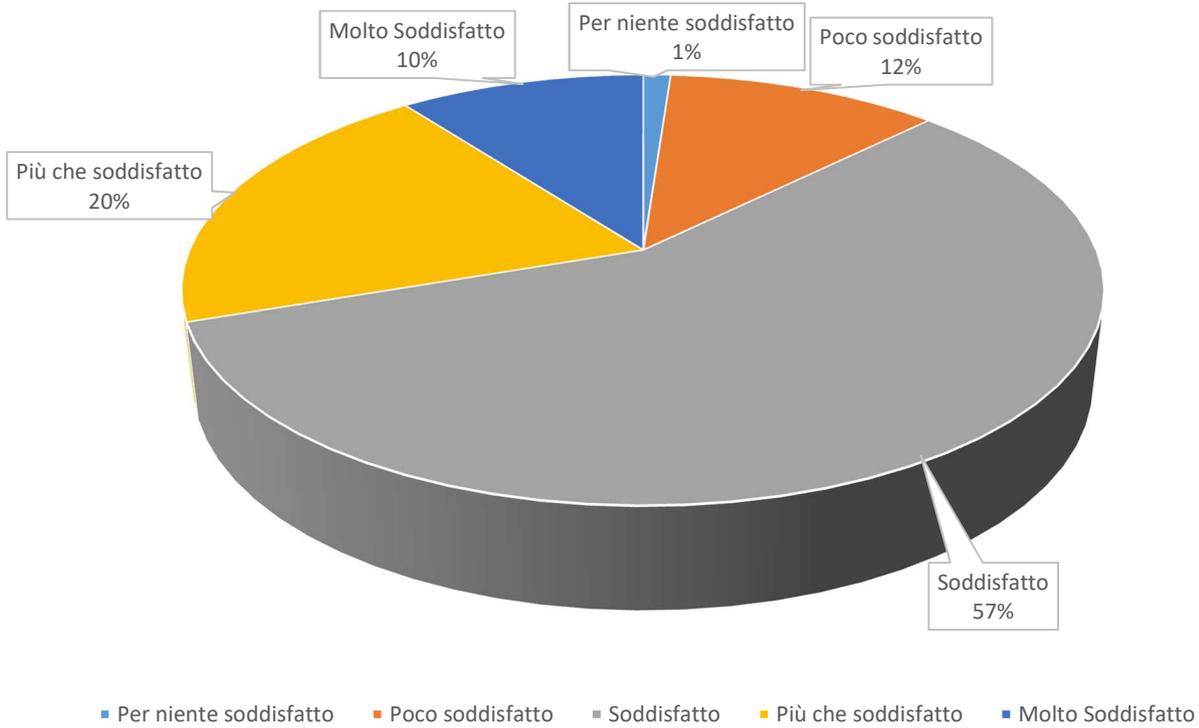
Motivazione di accesso ai servizi demografici



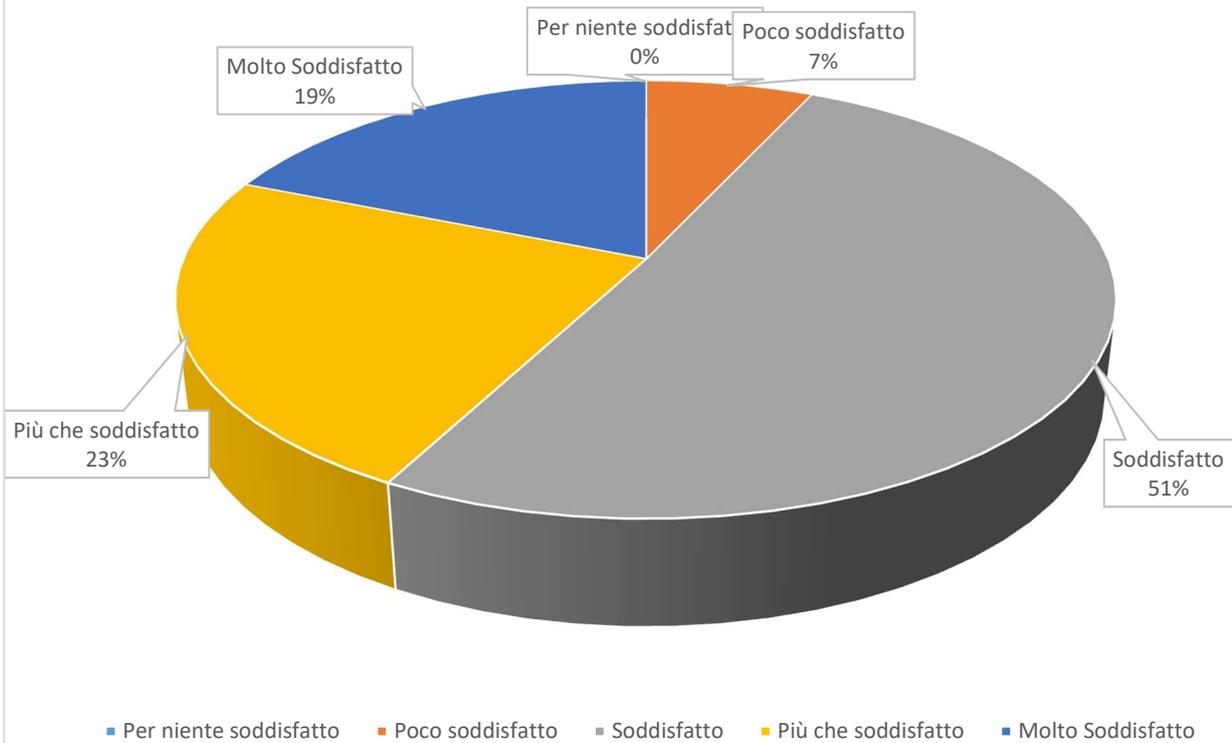
VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA



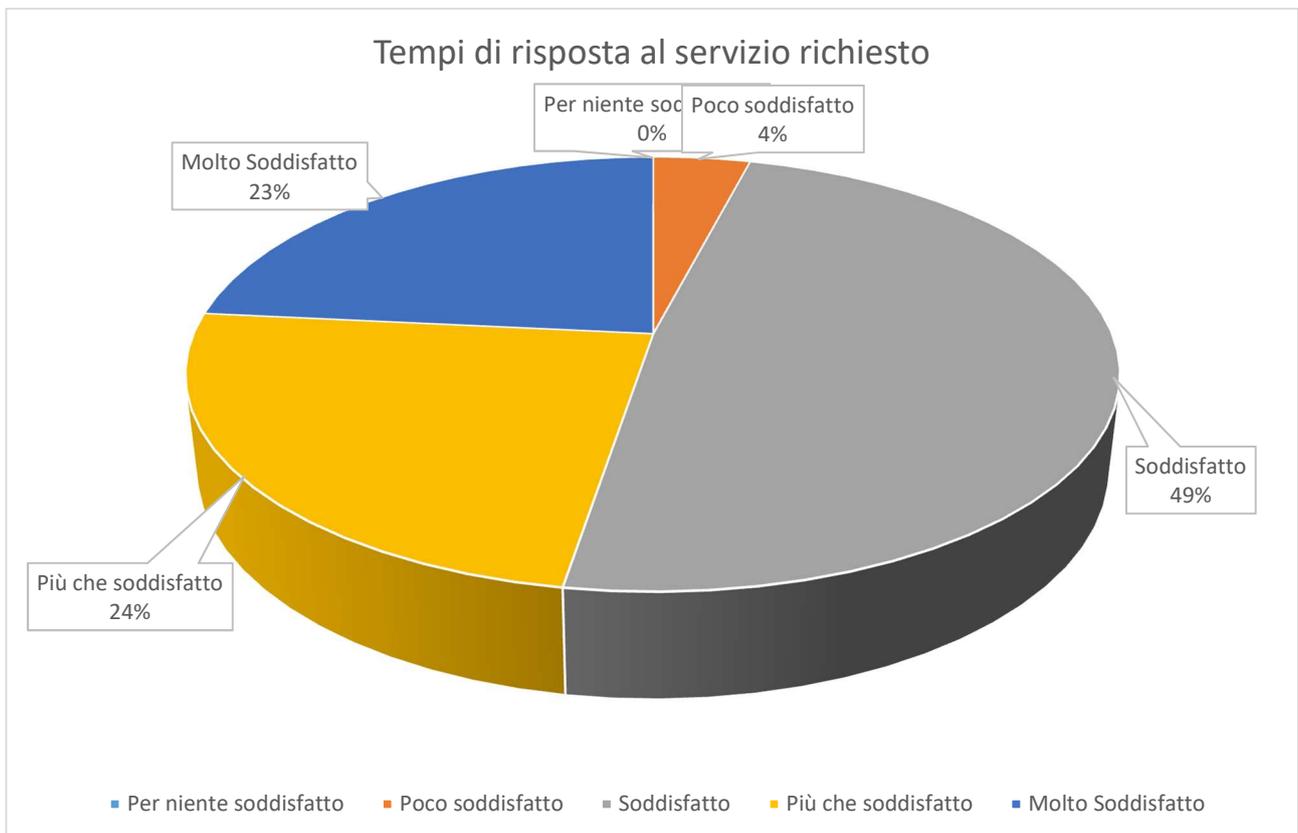
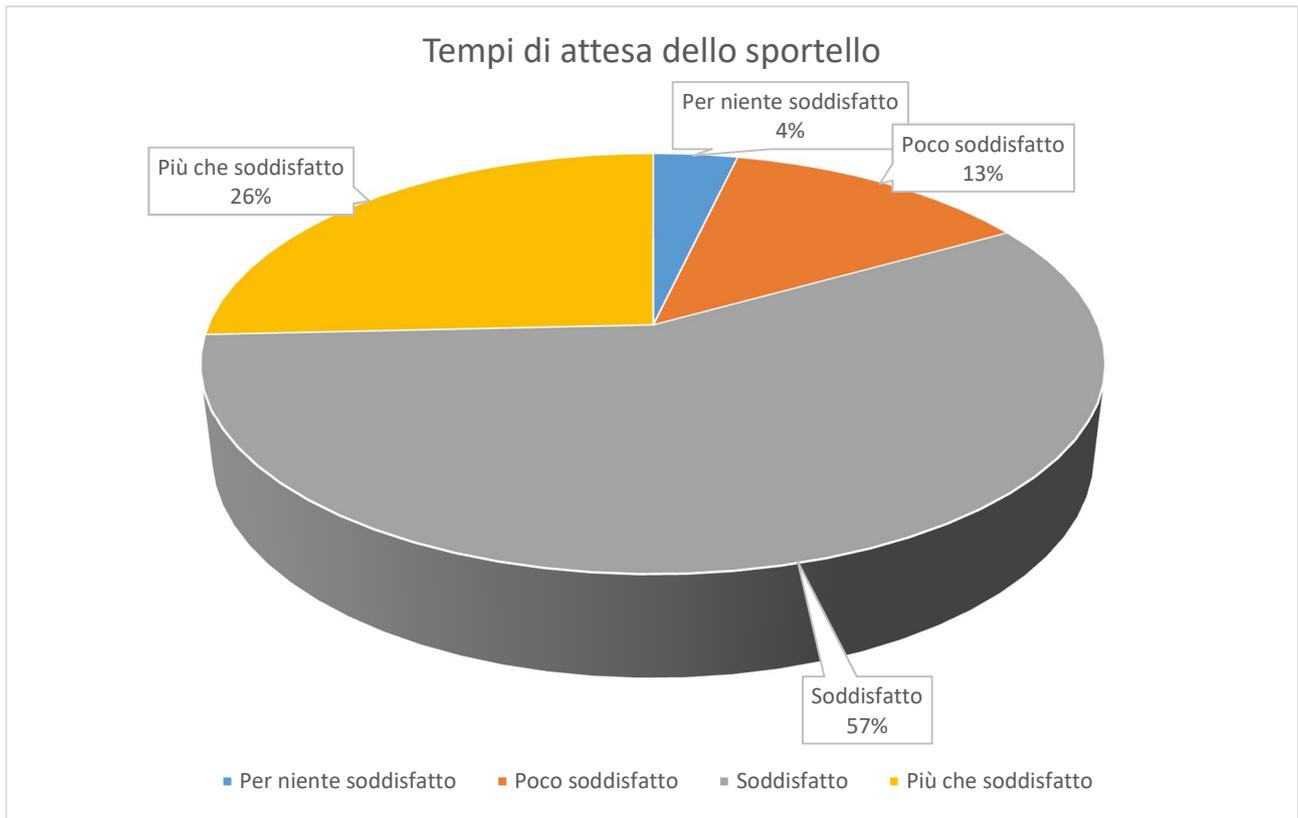
Ambiente confortevole e pulito



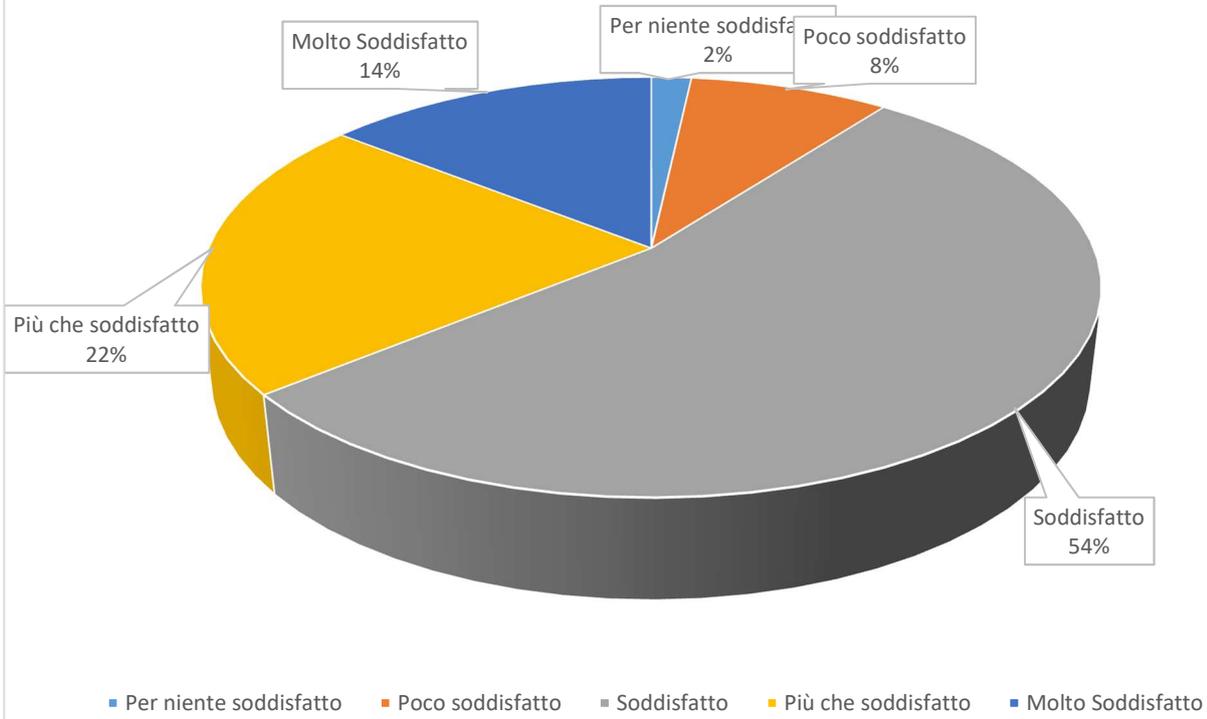
Tutela della riservatezza



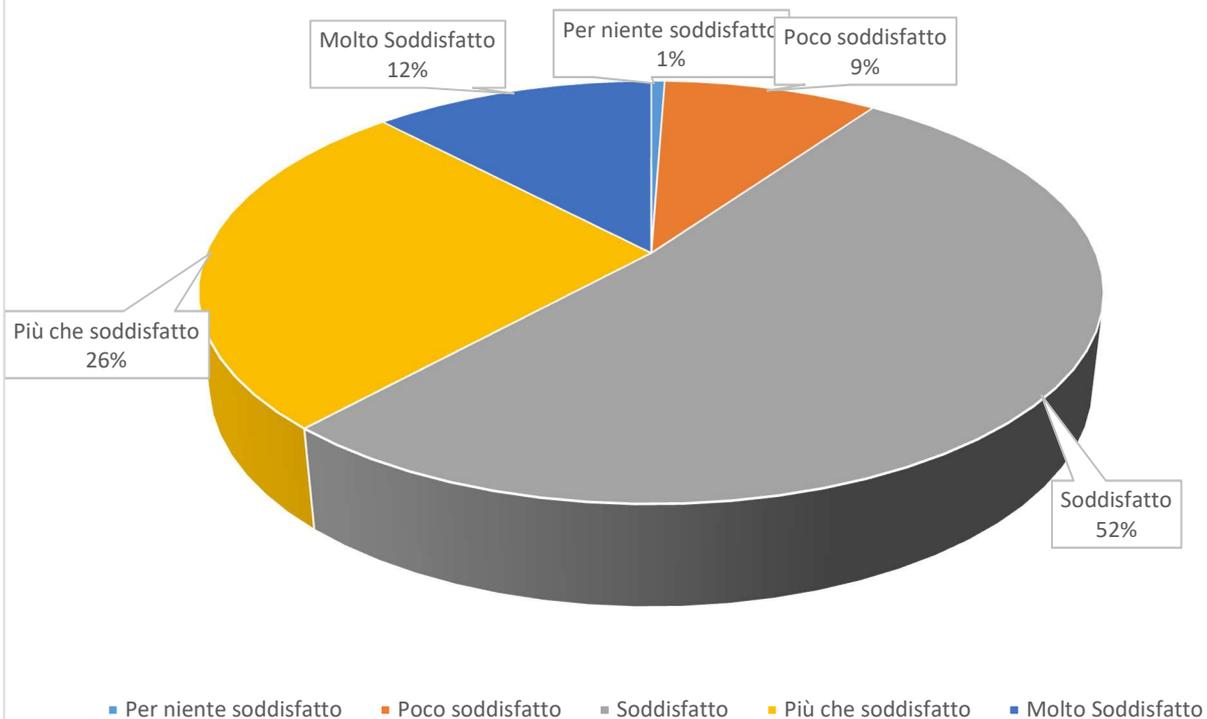
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

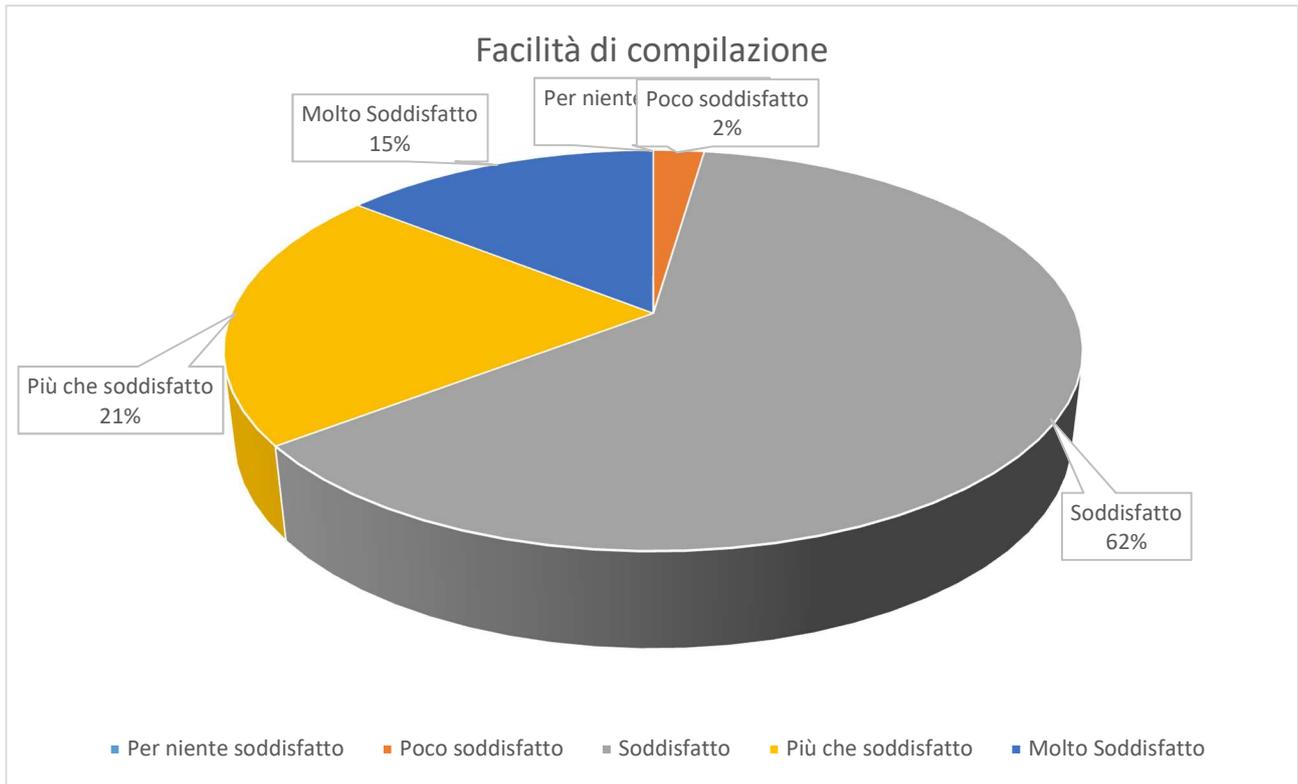


Disponibilità di materiale informativo

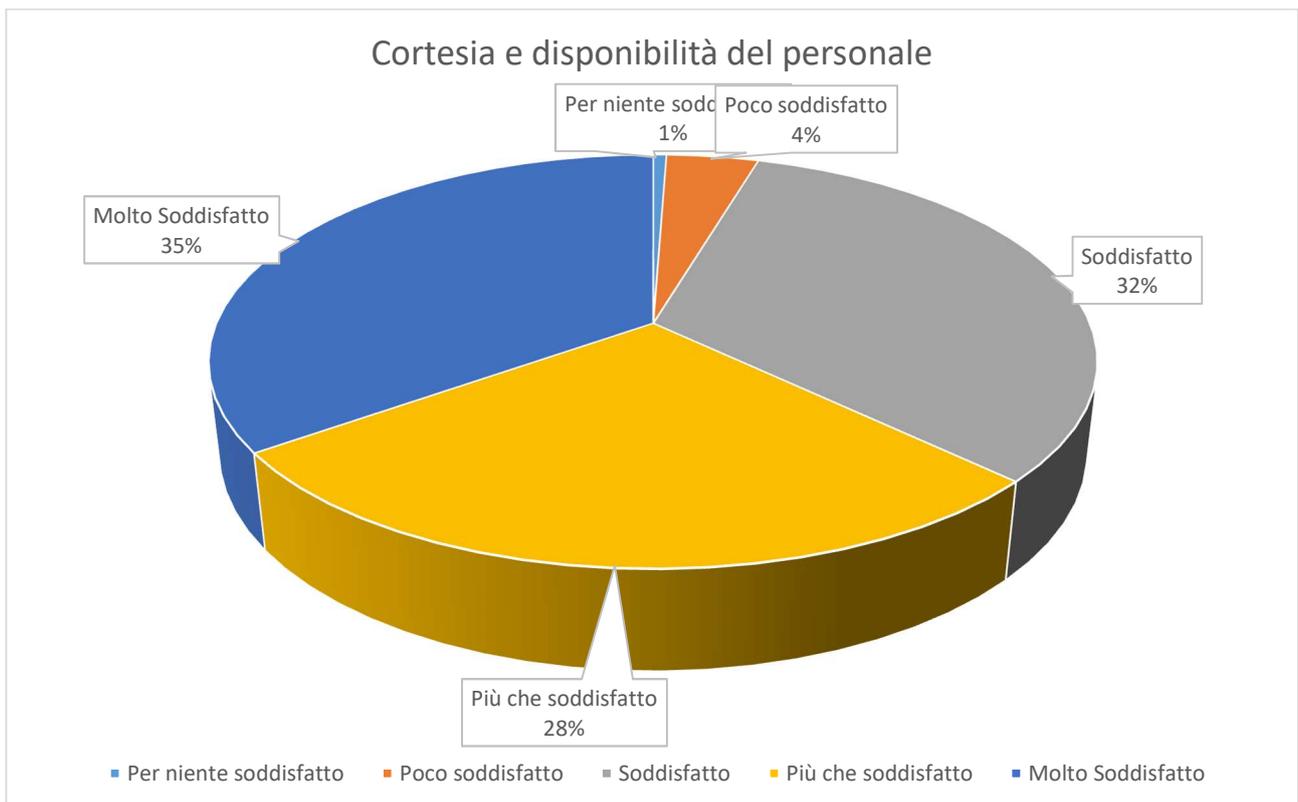


Disponibilità della modulistica

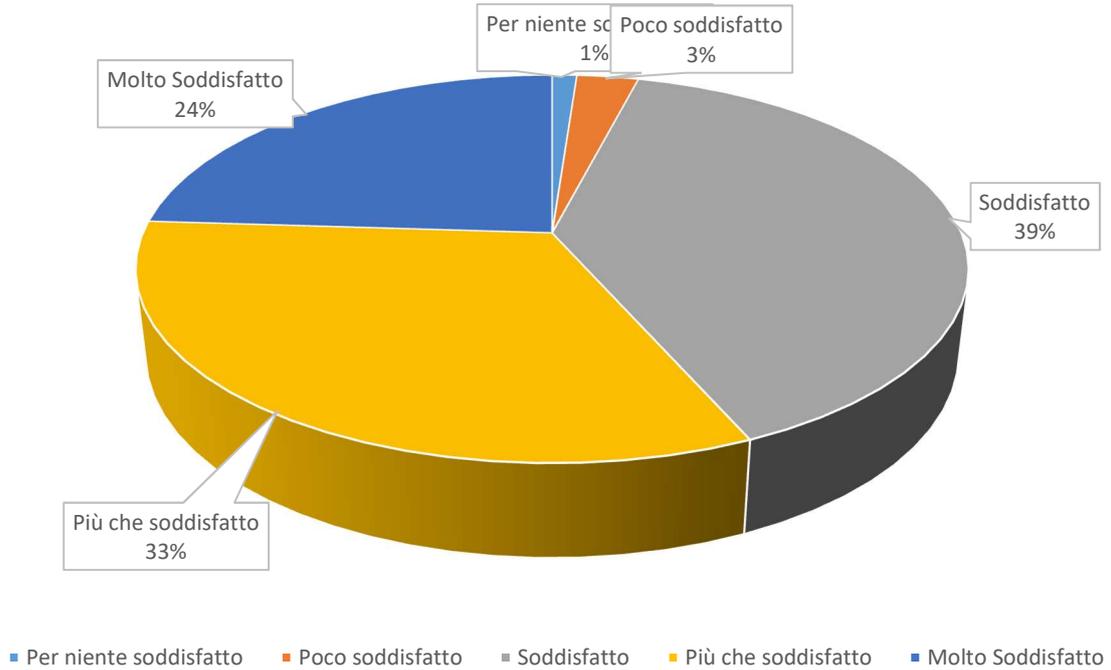




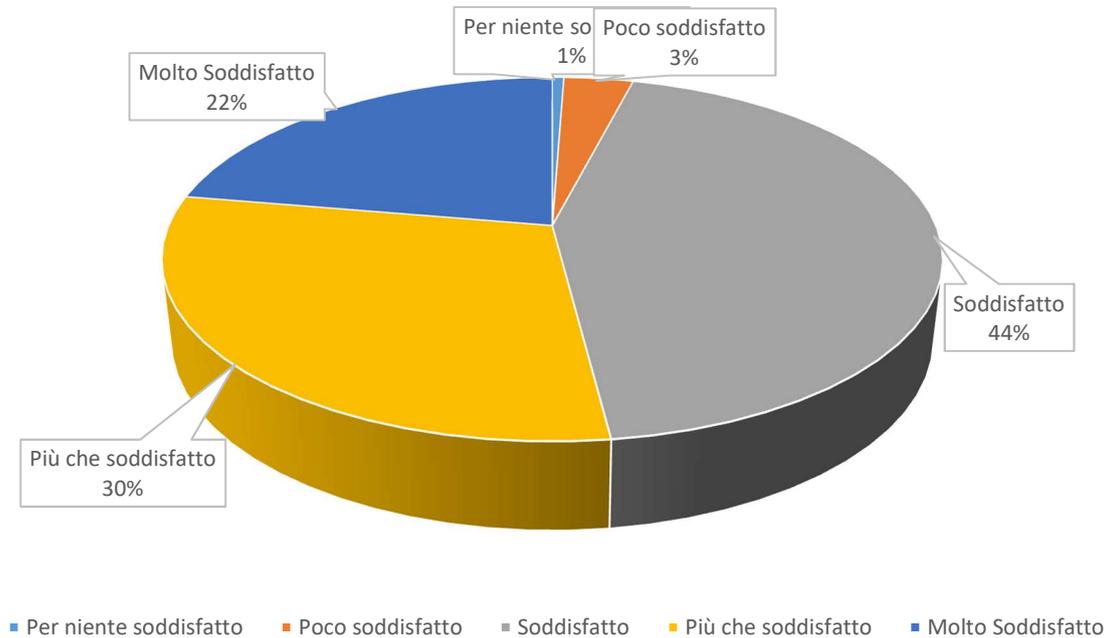
VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

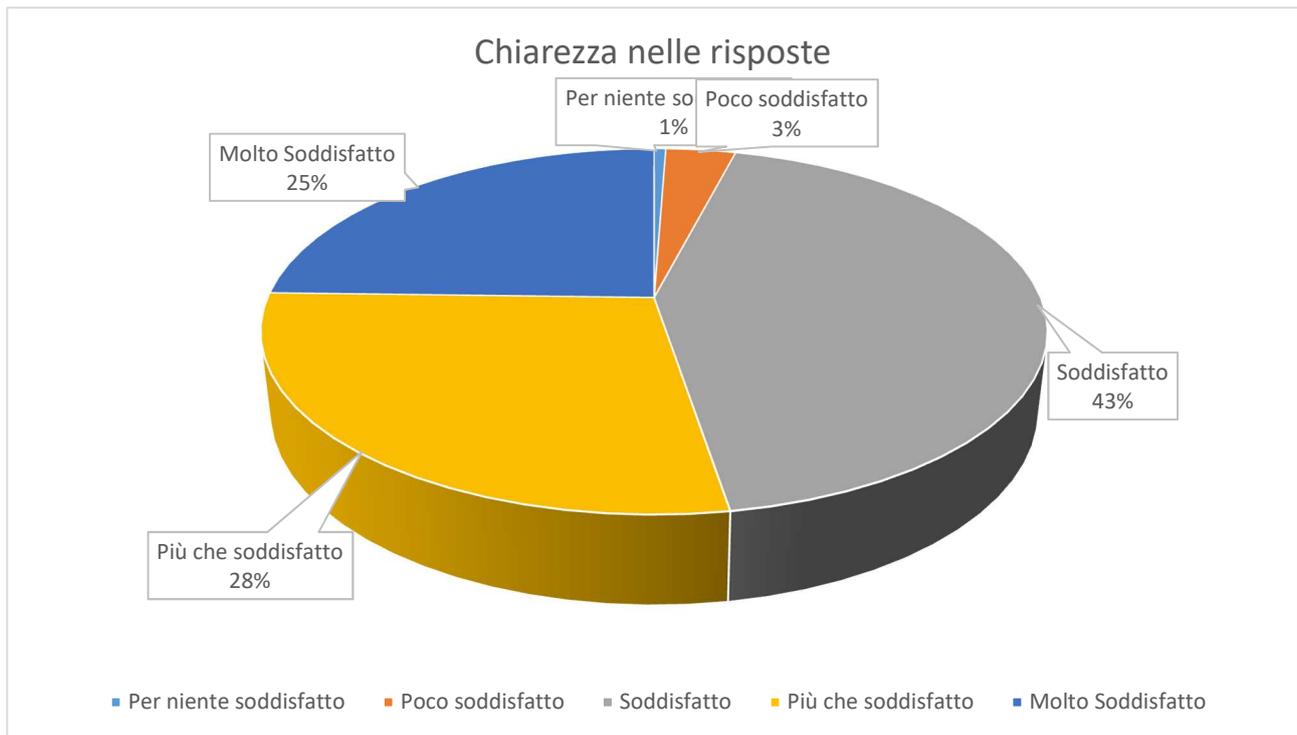


Preparazione del personale



Capacità di ascolto e risoluzione dei problemi





Nell'ultima sezione del questionario i cittadini avevano la possibilità di inserire dei suggerimenti e delle proposte per migliorare il servizio, di seguito vengono riportati i contributi inseriti:

- Non si capisce se il personale è disponibile o meno per via della porta oscurata che separa l'ufficio dalla sala di attesa. Più volte la porta era chiusa ma nessuno era dentro, pertanto la mia attesa è stata inutile.
- ORARI ASSURDI PER DARE UN CORRETTO SERVIZIO A CHI LAVORA. APRIRE IL SABATO O IL LUNEDI MATTINA SAREBBE MEGLIO
- Aumentare il personale nell'ufficio per ridurre l'attesa o migliorare lo spazio di attesa
- Impegnarsi davvero per il bene del cittadino e non per motivi personali
- Lo spazio di attesa dell'ufficio edilizia al piano interrato ha accesso da porta esterna diretta ed è privo di riscaldamento, attendere il proprio turno in inverno equivale quasi all'impresa di Nobile al Polo Nord! Il suggerimento è implicito nell'osservazione
- Servizio veramente eccellente difficile pensare che possa migliorare complimenti
- Possibilità di prendere appuntamento
- Migliorare i tempi... Mettere più sedie nella sala di attesa
- Orari accesso servizi più ampi

- L ufficio anagrafe dovrebbe essere aperto tutti i giorni anche se per poche ore
- Una sala d'attesa e aperture settimanali in orari anche diversi da quelli di ufficio
- Tutto perfetto
- Maggiori orari di apertura
- Orari di apertura al pubblico troppo ristretti per i servizi che deve dare la struttura. Personale gentile e disponibile a volte alcuni soggetti scostanti.
- L'orario di accesso al pubblico è troppo limitato! Specialmente il sabato mattina era importante che lo sportello fosse aperto
- Il comune ha dei locali fatiscenti una ristrutturata e riorganizzazione interna non ci starebbero male. Il personale gentile e competente oltre le aspettative
- Meno delegare. Più responsabilità e meno scaricabarile. Più formazione e conoscenze specifiche.
- Munirsi di POS per i pagamenti delle carte di identità Elettroniche
- Suggestirei un orario di apertura continuato anche il venerdì in alternativa apertura il sabato mattina.
- Orari assurdi. Una persona che non lavora in comune come voi non può ricevere alcun servizio dall'ufficio anagrafe
- Sarebbe opportuno fare dei corsi di aggiornamento del personale e scegliere personale qualificato a svolgere il lavoro a loro dedicato senza dover ogni volta aspettare che qualche altro addetto venga in supporto al personale che svolge quella funzione in quel momento molte volte mi sono sentito dire "aspetti che sento il mio collega..... " distinti saluti
- Avere un ingresso più gradevole
- Per le volte in cui mi sono recato all'ufficio anagrafe devo dire che ho ricevuto sempre un ottimo servizio
- Orari più ampi al pubblico
- Aumentare l'orario di apertura al pubblico
- Impiegati giovani e competenti
- Nessuno
- Molta professionalità del personale, merce rara nei comuni

CONCLUSIONI:

Nel complesso, sulla base dei risultati dei questionari, si evince che il servizio viene generalmente apprezzato dagli utenti, nello specifico le domande riferite al personale hanno, nella quasi totalità dei casi, ottenuto i giudizi più alti da parte degli utenti.

Gli spazi di attesa e l'ambiente in generale sono i due punti che hanno raccolto il maggior numero di giudizi non completamente positivi, evidenziando la richiesta da parte dei cittadini di poter fruire di un'area di dimensioni diverse e, possibilmente, più confortevole.